

รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

PSYCHOLOGICAL MODEL FOR CONFLICT ADMINISTRATION OF UNIVERSITY IN THAILAND

ผู้วิจัย

นิภา พงศ์วิรัตน์¹

Nipa Pongvirut

nipapong@hotmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อชี้แจงรูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งรูปแบบที่ 1 2) เพื่อหาระดับปฏิบัติการใช้วิธีการทางจิตวิทยาวิธีการทางบริหาร และวิธีการบริหารความขัดแย้งสร้างเป็นรูปแบบที่ 2 3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทางจิตวิทยากับวิธีการทางบริหาร และวิธีการบริหารความขัดแย้งซึ่งเป็นรูปแบบที่ 3 4) เพื่อหารูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งที่เป็นรูปแบบที่ 4 ที่พัฒนาและปรับปรุงแล้วให้เป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 364 คน จากผู้บริหาร 28 มหาวิทยาลัยทุกสังกัดทั่วประเทศไทย ที่ได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 75 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น .94 ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และจัดกลุ่มสนทนาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบจิตวิทยาที่ค้นพบทุกฉบับให้เป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดี

สรุปผลการวิจัย : 1) ได้รูปแบบที่ 1 จากการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยวิธีการทางจิตวิทยา 9 ตัวชี้วัด วิธีการทางบริหาร 4 ตัวชี้วัด และวิธีการบริหารความขัดแย้ง 6 ตัวชี้วัด 2) ได้รูปแบบที่ 2 จากการวิจัยเชิงปริมาณพบการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและตัวชี้วัดใน 3 กลุ่มองค์ประกอบ 3) จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบรูปแบบที่ 3 เปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดใน 3 กลุ่มองค์ประกอบหลักอีกครั้งหนึ่ง 4) จากการจัดกลุ่มสนทนา

ได้รูปแบบที่ 4 มีองค์ประกอบ 4 ตัวชี้วัดสำคัญในวิธีการทางจิตวิทยา ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความรู้สึกอบอุ่น การแสดงออกที่เป็นบวก และการร่วมรู้สึกตามวัฒนธรรม 4 ตัวชี้วัดสำคัญในวิธีการทางบริหาร ได้แก่ การนำการวางแผน การจัดองค์การและการติดตามดูแล 4 ตัวชี้วัดสำคัญในวิธีการบริหารความขัดแย้ง ได้แก่ การลดความแตกต่าง การเน้นย้ำเป้าหมาย การปรับปรุงการสื่อสารและการทำความเข้าใจในกฎเกณฑ์

คำสำคัญ : รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้ง

ABSTRACT

The objectives of this research were : 1) to indicate psychological model for conflict administration in the first model. 2) to find the practice level of using psychological method, administration method and conflict administration method in second model. 3) to find the correlation between psychological method, administration method and conflict administration method in the third model. 4) to find psychological model for conflict administration in fourth model that was developed and approved of the good practice model. The sample were 364 administrators from 28 universities all around the part of Thailand by cluster random sampling. Questionnaire with 5 levels 75 items with 5 rating

¹ ผู้อำนวยการหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

scales reliabilities at .94 were used to collecting data. Statistical using to analyses the data were mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation and focus group for development and approved the psychological model I had found good practice model.

Summary of research finding : 1) The first model from qualitative research composed of psychological methods 9 indicators, administrative methods 4 indicators and conflicts administrative methods 6 indicators. 2) The second model from quantitative research were remodel by rotated indicators in 3 major factors. 3) From the coefficient correlation I found the third model rotated indicators in 3 major factors again. 4) From the focus group I found the fourth model with the importance factor as follows. The top four psychological methods were respect, warmth, positive regard and cultural empathy. The top four administrative methods were reduce differentiation, emphasize goals, improve communication and clarify rules.

Keyword : Psychological Model, Conflict Administration.

บทนำ

โดยหลักทางจิตวิทยาเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกันที่เรียกโดยทั่วไปว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Different) ความแตกต่างกันนี้เป็นเรื่องของธรรมชาติที่ทำให้มนุษย์ทุกคนไม่เหมือนกัน ซึ่งอธิบายตามหลักความเชื่อและหลักวิชาการได้ไม่รู้จักจบ นักการศึกษาเชื่อว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลมีสาเหตุมาจากพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม นักวิทยาศาสตร์เชื่อว่ามาจากยีนส์ (Genes) นักจิตวิทยาบางกลุ่มว่ามาจากสิ่งเร้า (Stimulus) และการตอบสนอง (Responses) บางกลุ่มว่ามาจากสังคม วัฒนธรรม สภาพจิตใจ ร่างกาย

สติปัญญา สังคม และอารมณ์ บางกลุ่มว่ามาจากบุคลิกภาพ ทักษะ ความสนใจ ค่านิยม นักสังคมวิทยาว่ามาจากสภาพภูมิศาสตร์ ภาษา วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา ความเชื่อต่างๆ นักเศรษฐศาสตร์ว่ามาจากอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) และยังมีอีกหลายแนวคิดที่กล่าวถึงเรื่องนี้

ธรรมชาติของความแตกต่างระหว่างบุคคลที่ทำให้ความคิดเห็นอารมณ์ และพฤติกรรมของมนุษย์ตรงกันบ้าง ไม่ตรงกันบ้าง การปรับตัวที่เหมือนกัน และต่างกันในกลุ่มเดียวกันย่อมก่อให้เกิดการคล้อยตามกัน จนเข้าร่วมกลุ่มกันเป็นพวกเดียวกัน หรือการขัดแย้งกัน จนเกิดการแตกแยกเป็นกลุ่มใหญ่ และกลุ่มย่อยๆ ได้อย่างไม่คงที่ เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาทั้งการคล้อยตามกัน และการขัดแย้งกันธรรมชาติที่เกิดขึ้นนี้เป็นมาแล้วในทุกยุคทุกสมัย และจะเป็นเช่นนี้อีกยาวนานตลอดไป ปรากฏการณ์ธรรมชาตินี้ทำให้นักบริหารการศึกษาส่วนใหญ่คิดหาทาง และวิธีการปฏิบัติจัดการการคล้อยตาม และความขัดแย้งของมนุษย์ในองค์กร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ทางวิชาการในการสร้างสรรค์ และพัฒนางานทางการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย นักบริหารระดับมหาวิทยาลัยน่าจะมีวิธีการบริหารความขัดแย้งได้ดี และสามารถใช้ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มมาใช้กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนางานในหน้าที่ และแข่งขันกันสร้างนวัตกรรมใหม่ ซึ่งจะนำพาประเทศไทยให้สามารถก้าวกระโดดขึ้นสู่ความเจริญรุ่งเรืองได้ เพียงแต่ผู้บริหารจะรู้จักใช้วิกฤตเป็นโอกาส และสามารถลดความขัดแย้งที่ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ให้ลดลงไป อันเป็นการลดปัญหามวลบุคคลในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

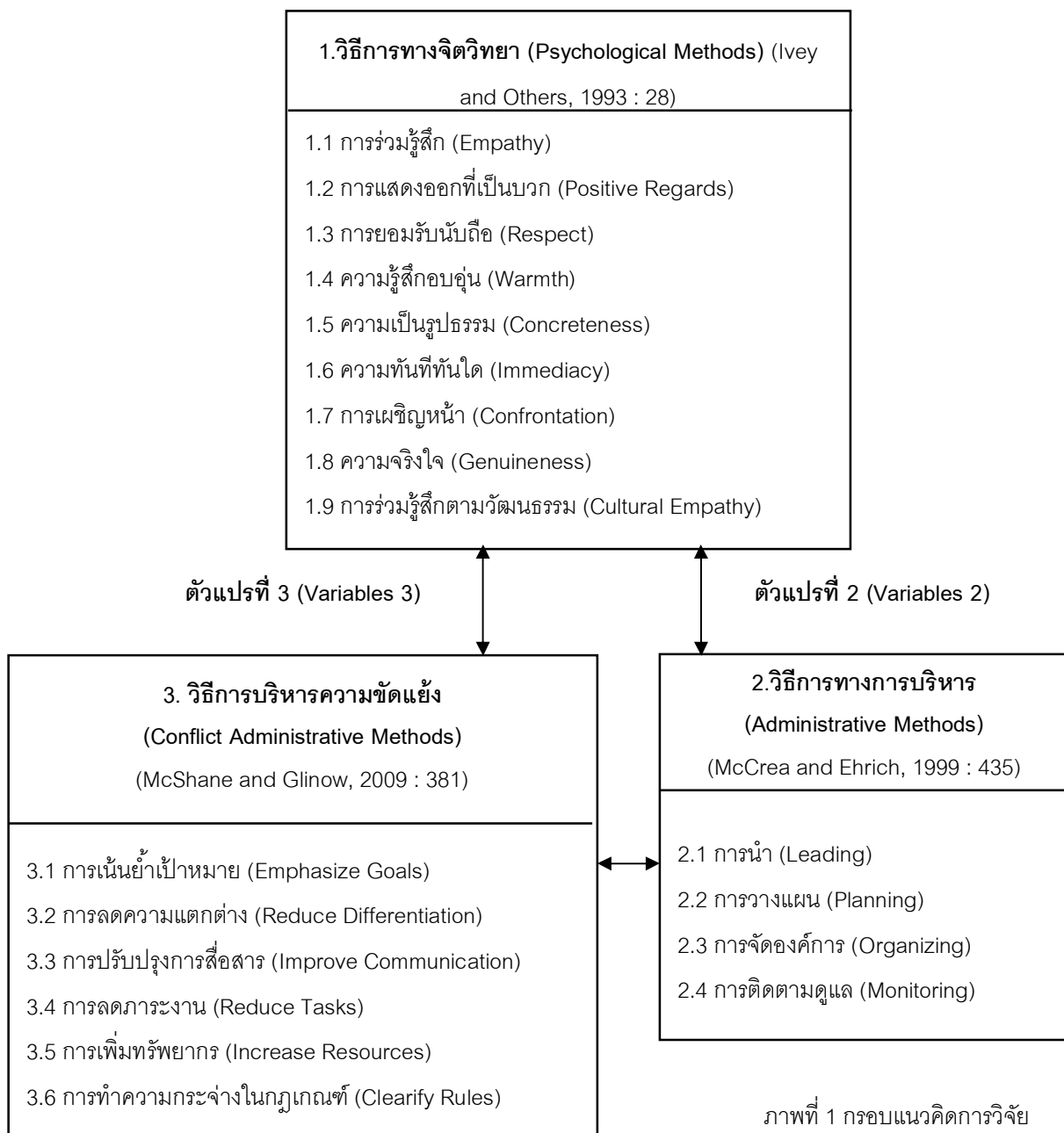
แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 – 2559) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555 : Online)[1] กล่าวถึงจุดอ่อน (Weakness) ในข้อ W5 ว่าคณาจารย์อุดมศึกษาทั่วประเทศ ยังขาด

แคลนทั้งปริมาณและคุณภาพในด้านประสบการณ์ เทคนิคการสอน และด้านคุณธรรมจริยธรรม จุดอ่อน ของ บุคลากรนี้ มีผลสูงมากที่ทำให้เกิดจุดอ่อนของการเงิน และวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงการบริหารจัดการซึ่งเป็นหัวใจ ของการทำงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการนำสู่ความ ขัดแย้งได้ทั้งทางบวกและทางลบทั้งนี้ขึ้นกับความสามารถ ในการจัดการของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

จึงเป็นเรื่องที่น่านศึกษา ค้นคว้าเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยใช้วิธีการใดในการบริหารความ ขัดแย้งของบุคลากรในองค์กรของตน โดยมุ่งศึกษาเป็น 3 ทาง คือ วิธีการทางจิตวิทยากับวิธีการทางการบริหาร และวิธีการบริหารความขัดแย้ง เพื่อนำมาสังเคราะห์และ สร้างรูปแบบในการบริหารความขัดแย้งที่เป็นรูปแบบการ ปฏิบัติที่ดี (Good Practice Models) แล้วนำมาใช้ ประโยชน์ร่วมกันในมหาวิทยาลัยประเทศไทยต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรที่ 1 (Variables 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อชี้บ่งรูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้ง ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยรูปแบบที่ 1
2. เพื่อหาระดับปฏิบัติการใช้วิธีการทางจิตวิทยากับวิธีการทางการบริหาร และวิธีการบริหารความขัดแย้ง ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยรูปแบบที่ 2
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทางจิตวิทยากับวิธีการทางการบริหาร และวิธีการบริหารความขัดแย้ง ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยรูปแบบที่ 3
4. เพื่อหารูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้ง ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่ได้รับการพัฒนา และยืนยันว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดี (Good Practice Model) รูปแบบที่ 4

สมมุติฐานของการวิจัย

1. รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้ง ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้รับการชี้บ่งรูปแบบที่ 1
2. ระดับปฏิบัติการใช้วิธีการทางจิตวิทยากับวิธีการทางการบริหาร และวิธีการบริหารความขัดแย้ง ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก สามารถสังเคราะห์เป็นรูปแบบที่ 2
3. ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทางจิตวิทยากับวิธีการทางการบริหาร และวิธีการบริหารความขัดแย้ง ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยเป็นบวกในระดับมาก สามารถสังเคราะห์เป็นรูปแบบที่ 3
4. รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้ง ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้รับการพัฒนาและยืนยันว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดี (Good Practice Model) เป็นรูปแบบที่ 4

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มประชากร โดยพิจารณาโครงสร้างตามเกณฑ์ขั้นต่ำของมหาวิทยาลัยขนาดเล็ก (กระทรวงศึกษาธิการ, 2555 : Online) [5] เป็นหลักในการคำนวณหาประชากร ดังนี้ ผู้ปฏิบัติหน้าที่บริหารในมหาวิทยาลัยประกอบด้วย

อธิการบดี 1 คน รองอธิการบดี 4 คน คณบดี 4 คน รองคณบดีคณะละ 3 คน ผู้อำนวยการศูนย์สำนัก 5 คน รองผู้อำนวยการศูนย์สำนักๆ ละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 31 คน จากมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล 14 แห่ง มหาวิทยาลัยของรัฐบาล 14 แห่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่ง มหาวิทยาลัยเอกชน 40 แห่ง (วิกิพีเดีย, 2556 : Online) [6] รวม 108 แห่งทั่วประเทศ มีผู้ปฏิบัติหน้าที่บริหารในมหาวิทยาลัยแห่งละ 31 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 3,348 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สุ่มจากผู้บริหารมหาวิทยาลัย 5 เขตภูมิภาค ตามการแบ่งเขตภูมิภาคของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Benzcup, 2008 : Online) [7] ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงใต้ โดยใช้วิธีการสุ่มเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล มหาวิทยาลัยของรัฐบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงใต้ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster (Area) Random Sampling) เพื่อกระจายการเก็บข้อมูลให้ครบทุกพื้นที่ และแต่ละพื้นที่ให้ครบทุกรูปแบบของมหาวิทยาลัยได้สุ่มมหาวิทยาลัยมาจำนวน ร้อยละ 25 ได้มหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 28 แห่ง

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เป็นประชากร แห่งละ 31 คน สุ่มมาร้อยละ 40 ได้ผู้บริหารแห่งละ 13 คน รวม 28 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารจากมหาวิทยาลัยทุกประเภทจากทุกภูมิภาค จำนวน 364 คน ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 607 - 610) [8] ที่กำหนดไว้ 346 คน และยอมรับได้

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกสังกัด ทุกภาคของประเทศไทย โดยการประสานงานกับเครือข่ายการทำงานในมหาวิทยาลัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) จำนวน 75 ข้อ ค่า IOC .93 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) .94

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ ได้แก่ \bar{X} SD. และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

สรุปผลการวิจัย

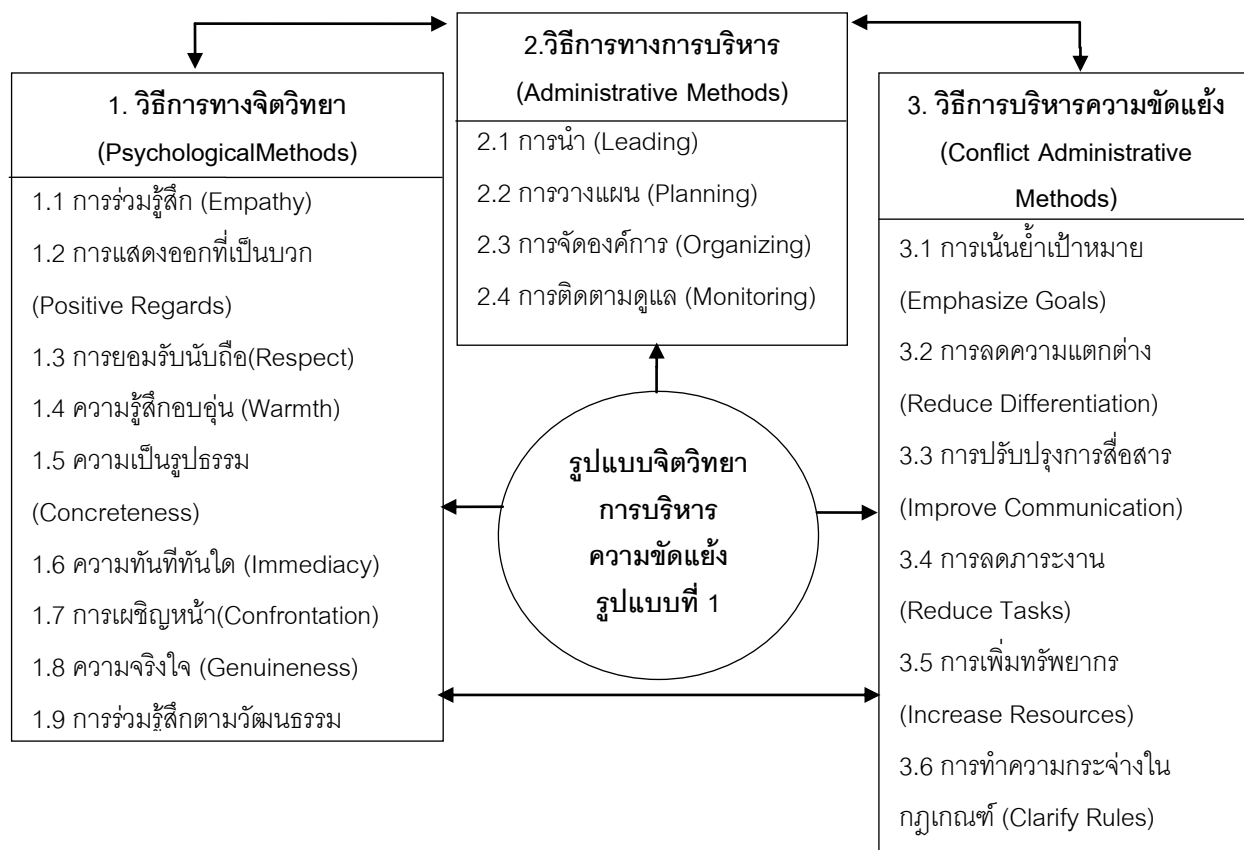
ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามกระบวนการของการวิจัย (Research Process) ดังนี้

ส่วนที่1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่า “เพื่อชี้บ่งรูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้ง ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยรูปแบบที่ 1” นั้น สรุปผลการวิจัยเป็นรูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยรูปแบบที่ 1 จากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสังเคราะห์เอกสารและสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

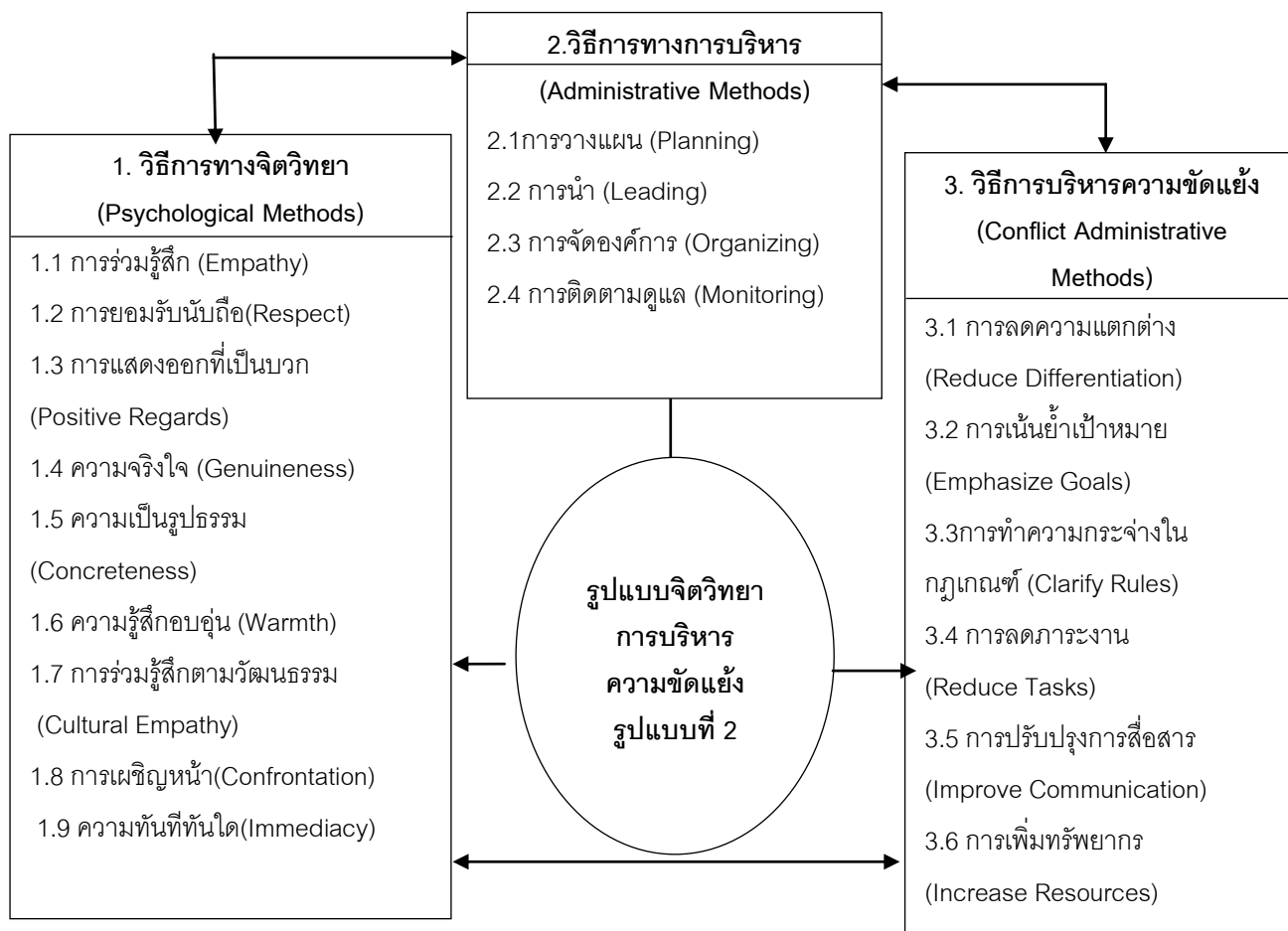
รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้ง รูปแบบที่ 1



ภาพที่ 3 รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งรูปแบบที่ 1

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 ดังนี้

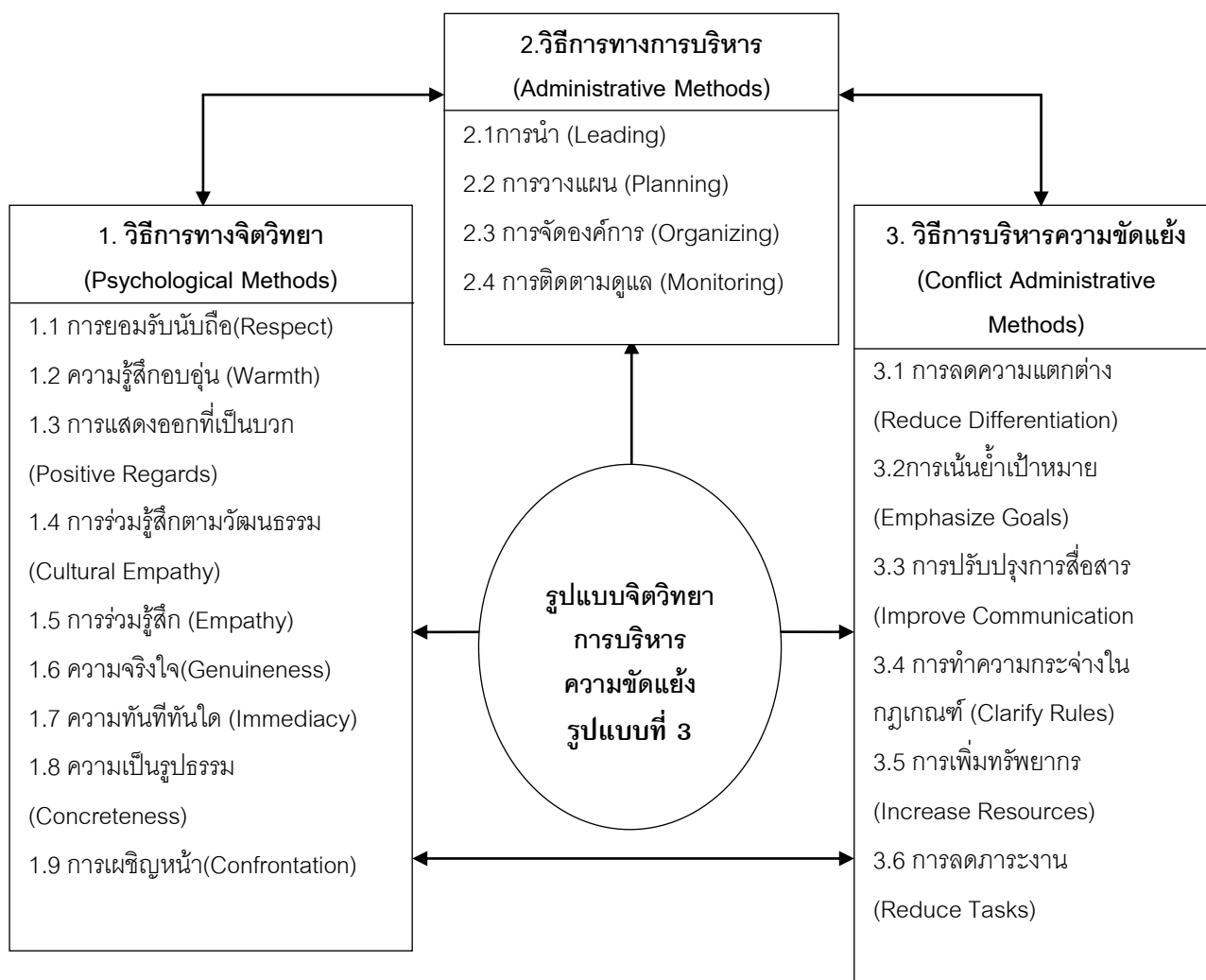
จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า “เพื่อหาระดับการใช้วิธีการทางจิตวิทยากับวิธีการทางการบริหาร และวิธีการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย รูปแบบที่ 2” นั้น สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้
รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้ง รูปแบบที่ 2



ภาพที่ 4 รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งรูปแบบที่ 2

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่า “เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทางจิตวิทยากับวิธีการทางการบริหาร และวิธีการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ที่เป็นรูปแบบที่ 3” นั้น สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งรูปแบบที่ 3

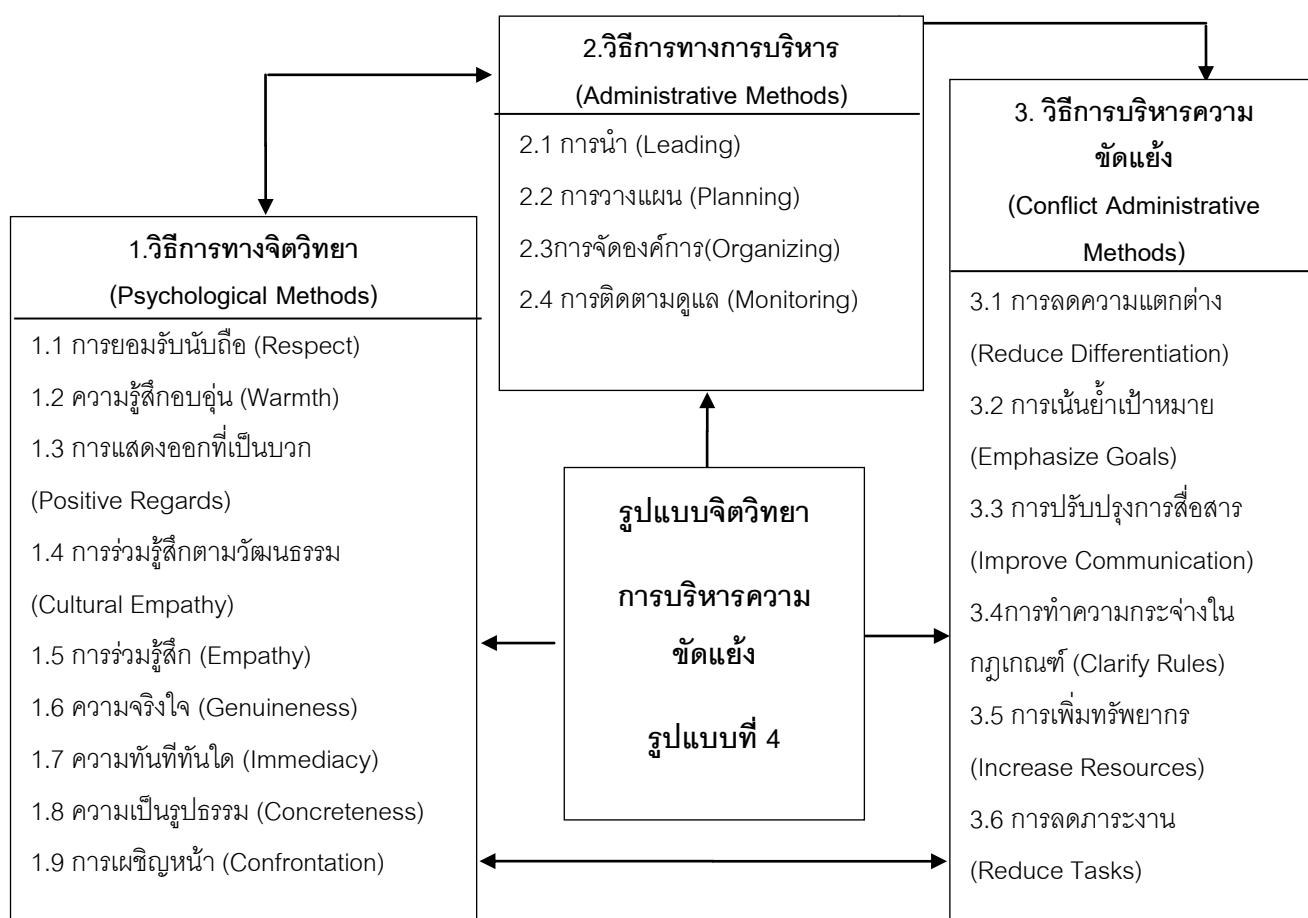


ภาพที่ 5 รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งรูปแบบที่ 3

ส่วนที่ 3 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยสรุปผลของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 4 ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 4 ที่ว่า “เพื่อหารูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ที่ได้รับการพัฒนาและยืนยันว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดี (Good Practice Model) รูปแบบที่ 4” นั้น สรุปผลการวิจัยเป็นรูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย รูปแบบที่ 4 จากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการจัดกลุ่มสนทนา (Focus Group Discussion) ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพัฒนาและยืนยันว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดี (Good Practice Model) ดังต่อไปนี้

รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งที่ได้รับการพัฒนาและยืนยันว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดี(Good Practice) รูปแบบที่ 4



ภาพที่ 6 รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งที่ได้รับการพัฒนา และยืนยันว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดี (Good Practice Model) รูปแบบที่ 4

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญของการค้นพบตามวัตถุประสงค์ และตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่า “เพื่อชี้บ่งรูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้ง ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยรูปแบบที่ 1” นั้น สรุปผลการวิจัย สังเคราะห์เอกสารและแนวความคิดผู้เชี่ยวชาญ ได้รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยรูปแบบที่ 1 แล้วซึ่งตอบ

รับสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่า “รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้รับการชี้บ่งรูปแบบที่ 1” นั้นแล้ว ซึ่งมีผู้วิจัยที่สอดคล้องกัน คือ สมิทธี (Smith, 2013 : abstract)[9]วิจัยเรื่องการสังเคราะห์วิธีการจัดการบริหารความขัดแย้ง ที่ประสบความสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่าทั้ง 5 หน่วยงานแตกต่างกันตามกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น พบความพยายามที่จะบูรณาการวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสังคมที่ต่างกัน แต่อำนาจของสังคมทำให้เกิดผลตรงข้ามพบความเชื่อมโยงระหว่างอำนาจของสังคมที่ต่างกับกับผลลัพธ์ของความขัดแย้งในภาพรวม และครอส (Cross,

2010 : abstract)[10]ทำการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ ประเมินการจัดการความขัดแย้งอย่างไม่เป็นทางการในระบบองค์กรขนาดใหญ่ พบว่าธรรมชาติที่มีอิทธิพลในองค์กรหลายระดับที่ควรพิจารณาเรื่องความขัดแย้ง คือ ความคิด ความเชื่อ และปรัชญาของผู้ปฏิบัติงานในทางจิตวิทยา

2. จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า “เพื่อหาระดับการใช้วิธีการทางจิตวิทยากับวิธีการทาง การบริหาร และวิธีการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยรูปแบบที่ 2” นั้นสรุปผลการวิจัยได้รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย รูปแบบที่ 2 แล้วซึ่งตอบรับสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า “ระดับปฏิบัติการใช้วิธีการทางจิตวิทยากับวิธีการทาง การบริหารและวิธีการบริหารความขัดแย้ง ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก สามารถสังเคราะห์เป็นรูปแบบที่ 2” นั้นแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับโดเฮอร์ตี้ (Doherty, 2012 : abstract)[11] ที่ทำการวิจัยเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า แนวโน้มของความขัดแย้งที่เป็นอยู่อย่างยาวนาน คือ การยึดตนเป็นศูนย์กลางและยึดศาสนาเป็นศูนย์กลาง ซึ่งไม่สามารถจัดการได้ เนื่องจากความซับซ้อนของทรัพยากรมนุษย์ระหว่างชาติ และรังสรรค์ เหมันต์ (2546 : บทคัดย่อ) [12]วิจัยเรื่องการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษา อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและวิธีการที่ผู้บริหารโรงเรียนเลือกใช้ในการจัดการความขัดแย้งมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือวิธีประนีประนอม วิธี ไกลเกลี้ย วิธีเผชิญหน้า วิธีหลีกเลี่ยงและวิธีการบังคับ

3. จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่า “เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทางจิตวิทยากับวิธีการทาง การบริหาร และวิธีการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย รูปแบบที่ 3” นั้นสรุปผลการวิจัยพบว่า ค่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทางจิตวิทยาวิธีการทาง การบริหารและวิธีการบริหาร

ความขัดแย้งในภาพรวมเป็นทางบวกในระดับมากที่สุด ค่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทาง การบริหารกับวิธีการบริหารความขัดแย้งเป็นทางบวกในระดับมากที่สุด และค่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการบริหารความขัดแย้งกับวิธีการทางจิตวิทยาเป็นบวกในระดับมากที่สุด เช่นกันสามารถสรุปได้เป็นรูปแบบที่ 3 ซึ่งตอบรับสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทางจิตวิทยากับวิธีการทาง การบริหารและวิธีการบริหารความขัดแย้ง ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เป็นบวกในระดับมาก สามารถสังเคราะห์เป็นรูปแบบที่ 3” นั้นแล้วซึ่งสอดคล้องกับแวนเมอร์ส (Van Meurs, 2003 : abstract)[13] ทำการวิจัยเรื่องการเจรจาต่อรองระหว่างผู้บริหารชาว อังกฤษและชาวดัตช์ กรณีวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและการรับรู้จากการเจรจาต่อรองผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีผลสูงต่อผู้จัดการของ อังกฤษและชาวดัตช์ ซึ่งชี้ว่าความเป็นตัวตนแสดงออกในระดับสูง เรื่องความเป็นชนชาติรวมถึงการคิดว่าตนเองยอดเยี่ยมในการทำ ความกระฉับกระช่าย มีกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาและมีวิธีการสื่อสารและให้คำปรึกษาที่ดี เชื่อชาติที่ต่างกันทำให้เกิดความไม่สะดวก เกิดการหลีกเลี่ยง การพูดกันตรงตรงและไม่เป็นกลาง คำแนะนำในงานวิจัยนี้คือ ให้มองภาพรวมหลีกเลี่ยงความคิดรายบุคคลความสำเร็จและความสะดวกสบาย เกิดจากทีมการจัดการความขัดแย้ง ขึ้นกับบริบทและรูปแบบทางวัฒนธรรมความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติ ควรเจรจาต่อรองกันด้วยความพึงพอใจของทุกฝ่าย

4. จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 4 ที่ว่า “เพื่อหารูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ที่ได้รับการพัฒนาและยืนยันว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดี (Good Practice Model) รูปแบบที่ 4” นั้นสรุปผลการวิจัยจากการทำกลุ่มสนทนา (Focus Group Discussion) ของผู้ทรงคุณวุฒิ และสังเคราะห์รูปแบบจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยเป็นรูปแบบที่ 4 ที่ได้รับการพัฒนาและยืนยันแล้วว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดี

(Good Practice Model) ที่สามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งตอบรับสมมุติฐานของการวิจัยข้อที่ 4 ที่ว่า “รูปแบบจิตวิทยาบริหารความขัดแย้งของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้รับการพัฒนาและยืนยันว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดี (Good Practice Model) เป็นรูปแบบที่ 4” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาญชัย คิดดี (2546 : บทคัดย่อ) [14] ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนสังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่าสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสุรินทร์ ผู้บริหารมีทัศนะว่ามีสาเหตุจากปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีสาเหตุจากด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล และมีสาเหตุจากด้านสภาพของโรงเรียน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ควรวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของบุคคลในองค์กร ด้วยการนำแนวทางจิตวิทยามาใช้แก้ปัญหาร่วมกับการบริหาร

1.2 ควรจัดระบบการบริหารองค์การด้วยการมีส่วนร่วมในการใช้จิตวิทยาในการทำงาน

1.3 ควรมีการฝึกอบรมเทคนิคและวิธีการทางจิตวิทยาในการบริหารความขัดแย้งให้บุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายงานวิจัยเรื่องจิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งในพื้นที่ทำการวิจัยอื่น เช่น สถานศึกษาทุกสังกัด

2.2 อาจใช้ระเบียบวิธีการวิจัยอื่นๆ ในการศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่ดีที่สุด

2.3 ควรทำการวิจัยนอกทางการศึกษา เช่น การแก้ปัญหความขัดแย้งทางการเมือง การปกครอง และทางการบริหารธุรกิจ และในงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ฯลฯ

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ.(2555). **แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 - 2559).** (Online) สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2556 จาก [www.mua.go.th/-bpps/devebpplan/download/higher edu plan/Plan Hedull 2555 – 2559. pdf](http://www.mua.go.th/-bpps/devebpplan/download/higher%20edu%20plan/Plan%20Hedull%202555%20-%202559.pdf).
- ชาญชัย อาจันสมจารย์. (2541). **การบริหารการศึกษา.**กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.
- รังสรรค์ เหมันต์. (2546). **การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม.**สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิกิพีเดีย (2556). **รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย.**สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2556 จาก www.wikipedia.org/wiki.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2555). **แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 - 2559).**สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2557 จาก [www.chandra.ac.th/office/preplan/file/Plan/HEd. 11 - 2555 - 2559. pdf](http://www.chandra.ac.th/office/preplan/file/Plan/HEd.11-2555-2559.pdf).
- Benzcup. (2008). **การแบ่งภูมิภาคของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.**สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2556 จาก www.tat.or.th/thaidetail.asp?id=11.
- Cross, Donna Jayne. (2010). **An analysis and assessment of an informal conflict management program in a large organization system.** ProQuest, UMI Dissertations, Publishing M.A., Royal Roads University, Canada.
- Doherty, Liam L. (2012). **Human resource management in subsidiaries of non – union multinational corporations in republic of ireland : The case of conflict management, problem solving and dispute resolution.**Thesis, M.A. Queen University Belfast, British Library, ETH. OS.
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W .(1970, October). **“Determining sample size for research activities”.** Educational and Psychological Measurement. 30, 607 – 610.
- Lvey, Allen E., Ivey, Mary Bradford and Morgan, Lynn Simek. (1993). **Counseling and psychotherapy : a multicultural perspective.**3^{ed} Massachusetts : Allyn and Bacon.
- McCrea, Nadine and Ehrich, Lisa .(1999). **“Changing leaders’ educational hearts”.** In Education Management and Administration. London : Thousand Oaks Sage.
- McShane, Steven L. and Glinow, Mary Ann Von.(2009). **Organizational behavior.** 4thedAustralia : University of Western Australia McGraw – Hill.